



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN *RIDE*  
*HAILING***

**SKRIPSI**

**FEDRO DIAZ CAMSAL 2110111031**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAKARTA**

**2024**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN *RIDE*  
*HAILING***

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**FEDRO DIAZ CAMSAL 2110111031**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAKARTA**

**2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Fedro Diaz Camsal

Nim : 2110111031

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 4 Oktober 2024

Yang menyatakan,



Fedro Diaz Camsal

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fedro Diaz Camsal  
Nim : 2110111031  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

### **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan *Ride Hailing***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 11/12/2024

Yang menyertakan,



Fedro Diaz Camsal

# SKRIPSI


## ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN *RIDE* *HAILING*

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**Fedro Diaz Camsal 2110111031**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 11 /12/2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
**Dienni Ruhjatini Sholihah, SE., MM**  
Ketua Penguji

  
**Drs, Nobelson, MM**  
Penguji I

  
**Dr. Maria Assumpta Wikantari, SS, MBA, CWM**  
Penguji II

  
**Dr. Juhaedah, SE., MM**  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
**Siti Hidayati, SE., MM**  
Koordinator Program Studi SI Manajemen

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 11 /12/2024

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, EASE  
OF USE AND PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION  
OF RIDE HAILING SERVICE USERS***

**By Fedro Diaz Camsal**

***Abstract***

*Technological advances in the transportation sector have triggered the emergence and entry of various ride hailing services in Indonesia, such as Gojek, Grab, Maxim, and InDrive, which have presented new methods for people to order and pay for transportation services. Of the many ride hailing services, it turns out that there are many complaints and complaints made by Maxim and InDrive customers. This has led to disappointment felt by Maxim and InDrive customers with the services they receive. This study aims to determine, analyze, and prove whether there is an effect of service quality, ease of use and promotion on customer satisfaction of ride hailing service users. The sample of this study were Maxim and InDrive ride hailing service users who live or work in DKI Jakarta as many as 200 respondents. This research is quantitative research using primary data. Sample collection technique using non probability sampling method, namely purposive sampling method. Data collection using google form and data analysis techniques using descriptive and inferential analysis. Data processing was carried out with the SmartPLS 4.0 software test tool. Based on the processed data, the results obtained are that (1) service quality has an effect and significant on customer satisfaction of 0.421, (2) ease of use has an effect and significant on customer satisfaction of 0.255, and (3) promotion has an effect and significant on customer satisfaction of 0.253. The R-Square value obtained on the variables of service quality, ease of use and promotion contributes to customer satisfaction of 67% and the remaining 33% is influenced by other variables not included in this study.*

**Keywords :** *Service Quality, Ease of Use, Promotion, Customer Satisfaction, Ride Hailing.*

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN *RIDE*  
*HAILING***

**Oleh Fedro Diaz Camsal**

**Abstrak**

Kemajuan teknologi di sektor transportasi telah memicu kemunculan dan masuknya berbagai layanan *ride hailing* di Indonesia, seperti Gojek, Grab, Maxim, dan InDrive, yang telah menghadirkan metode baru bagi masyarakat dalam memesan dan membayar layanan transportasi. Dari banyaknya layanan *ride hailing* tersebut, ternyata banyak ditemukan pengaduan dan keluhan yang dilakukan oleh pelanggan Maxim dan InDrive. Hal ini menimbulkan kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan Maxim dan InDrive terhadap layanan yang mereka terima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan apakah terdapat pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan *ride hailing*. Sampel penelitian ini adalah pengguna layanan *ride hailing* Maxim dan InDrive yang berdomisili atau beraktivitas di DKI Jakarta sebanyak 200 responden. Penelitian ini merupakan penelitian secara kuantitatif dengan menggunakan data primer. Teknik pengumpulan sampel dengan metode *non probability sampling* yaitu metode *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan *google form* dan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan inferensial. Pengolahan data dilakukan dengan alat uji software SmartPLS 4.0. Berdasarkan data yang telah diolah diperoleh hasil bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,421, (2) kemudahan penggunaan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,255, dan (3) promosi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,253. Nilai *R-Square* yang diperoleh pada variabel kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan dan promosi memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 67% dan sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Promosi, Kepuasan Pelanggan, *Ride Hailing*.

# BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Rabu , tanggal 11 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Fedro Diaz Camsal

No.Pokok Mahasiswa : 2110111031

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Ride Hailing**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.	Ketua	1. ....
2	Drs. Nobelson, MM	Anggota I	2. ....
3	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM	Anggota II **)	3. ....

#### Keterangan :

- \*) Coret yang tidak perlu
- \*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 11 Desember 2024

Mengesahkan  
A.n/ DEKAN  
Kaprod. Manajemen S.

Siti Hidayat, SE, MM.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan *Ride Hailing***”

Adapun skripsi dibuat sebagai syarat mencapai gelar sarjana pada Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam memberikan dukungan. Pihak tersebut diantaranya:

1. Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memberikan izin untuk penulisan penelitian.
2. Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan arahan dalam penyusunan penelitian.
3. Siti Hidayati, SE., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana yang telah memberikan arahan dan dukungan.
4. Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, nasihat, serta masukan yang bermanfaat kepada penulis selama menyusun penelitian.
5. Dewi Cahyani Pangestuti, SE., MM., CRP, GRCE. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan arahan terkait proses akademik terhadap penulis.
6. Kedua orang tua, adik, dan keluarga besar penulis yang memberikan semangat serta dukungan.
7. Teman-teman “Pemasaran ODGJ (Orang Dengan Gen Jenius)” dan Dinda Wenidita yang senantiasa memberikan canda tawa dan menjadi pendorong semangat dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun guna menjadikan penelitian ini lebih baik lagi. Adapun harapan penulis, semoga penelitian ini dapat menambah wawasan bagi para pembaca dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 11 Desember 2024

Fedro Diaz Camsal

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.4 Kualitas Layanan .....	13
2.1.5 Kemudahan Penggunaan .....	14
2.1.6 Promosi .....	15
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Model Penelitian.....	23
2.3.1 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.2 Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
2.3.3 Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
2.4 Hipotesis .....	25

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
3.1.1 Definisi Operasional .....	26
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	27
3.2 Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel .....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.3.1 Jenis Data.....	30
3.3.2 Sumber Data .....	30
3.3.3 Pengumpulan Data.....	30
3.4 Teknik Analisis Data .....	32
3.4.1 Teknik Analisis Data Deskriptif .....	32
3.4.2 Teknik Analisis Inferensial.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	42
4.1.1 Layanan <i>Ride Hailing</i> Maxim .....	42
4.1.2 Layanan <i>Ride Hailing</i> InDrive.....	43
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	44
4.2.1 Deskripsi Data Responden.....	44
4.2.2 Analisis Data Deskriptif .....	50
4.3 Analisis Data Inferensial .....	56
4.3.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	56
4.3.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	63
4.4 Uji Hipotesis.....	64
4.5 Pembahasan .....	66
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.5.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan....	67
4.5.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	68
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Simpulan.....	70
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	71
5.3 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>
----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar platform penyedia transportasi di Indonesia .....	1
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya Terkait dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
Tabel 3. Pengukuran Variabel .....	27
Tabel 4. Skala <i>Likert</i> .....	31
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	31
Tabel 6. Interpretasi Nilai Indeks Responden .....	34
Tabel 7. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	50
Tabel 8. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X1).....	51
Tabel 9. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan (X2) ..	53
Tabel 10. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi (X3) .....	55
Tabel 11. Nilai <i>Outer Loading</i> .....	58
Tabel 12. <i>Cross Loading</i> .....	59
Tabel 13. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	61
Tabel 14. <i>Composite Reliability</i> .....	62
Tabel 15. <i>Cronbach's Alpha</i> .....	62
Tabel 16. <i>R-Square</i> .....	63
Tabel 17. <i>Q-Square</i> .....	64
Tabel 18. Uji <i>Bootstrapping</i> .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Transportasi Online yang Digunakan Publik Jabodetabek (2022).....	2
Gambar 2. Pelayanan InDrive Mengecewakan .....	3
Gambar 3. Benahi Sistem Maxim .....	4
Gambar 4. Ulasan Negatif Mengenai Promosi Pengguna Layanan <i>Ride Hailing</i> .....	5
Gambar 5. Model Penelitian Empiris Menggunakan Data Primer .....	25
Gambar 6. Langkah-langkah analisis PLS .....	35
Gambar 7. <i>Inner Model</i> .....	36
Gambar 8. <i>Outer Model</i> .....	36
Gambar 9. Konstruksi Diagram Jalur.....	37
Gambar 10. Logo Maxim .....	42
Gambar 11. Logo InDrive .....	43
Gambar 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Gambar 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
Gambar 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Domisili dan Aktivitas .....	47
Gambar 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Gambar 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas .....	49
Gambar 18. Hasil Uji <i>Outer Model</i> .....	57
Gambar 19. <i>Inner Model</i> .....	63

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	77
Lampiran 2. Tabulasi Data .....	86
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden .....	119
Lampiran 4. Analisis Data Deskriptif.....	121
Lampiran 5. Output Outer Model SmartPLS 4.0 .....	123
Lampiran 6. Output Inner Model SmartPLS 4.0 .....	124
Lampiran 7. Output Analisis Data SmartPLS 4.0 .....	125
Lampiran 8. T-Tabel .....	129
Lampiran 9. Riwayat Hidup .....	130